



In rapidissima crescita...

A due anni dal suo lancio sul mercato, Helvetic Assistance è protagonista di una rapidissima crescita. Pian piano le agenzie di viaggio partner e i clienti finali riconoscono i nostri punti di forza. E siamo molto lieti della crescita di due nuovi grandi raggruppamenti, che hanno sottoscritto un accordo quadro. Per noi è motivo di grande gioia.

Del resto, i nostri vantaggi e punti di forza sono molto convincenti: nessun limite di età per Schengen e Cross-Border, nessuna restrizione sul numero dei partecipanti relativamente alle spese d'annullamento, segnalazione di un sinistro online, elaborazione del sinistro in due giorni, reperibilità h 24/7 giorni in caso di domande e sinistri, insolvenza del prestatore di servizi e indennizzo per passeggeri aerei come prodotti unici e orientati alle esigenze... Che cosa volete di più?

Tobias, il nostro Head of Service Center, vi darà oggi un'idea del suo lavoro, di come misura la qualità e delle peculiarità di Helvetic Assistance. Inoltre, vi forniremo maggiori informazioni sulle nostre assicurazioni annuali.

Prendete parte al nostro concorso, inviateci la soluzione e vincete un ingresso (palco) all'Hallenstadion di Zurigo... E vivete qualche ora da re o regina...

Scaricate la nostra app dall'App Store o da Google Play prima di mettervi in viaggio. Questa contiene le più importanti funzioni di viaggio, come il tasto per le chiamate d'emergenza, la segnalazione di un sinistro online e la possibilità di contattarci per ricevere dei chiarimenti.

Saremo lieti di ricevere il suo feedback in merito ai nostri prodotti, alla newsletter o ad altre tematiche. Meglio via e-mail (info@helvetic-assistance.ch), telefono (044 563 62 61) o sulla nostra pagina Facebook (<https://www.facebook.com/helveticassistance>).

Cordiali saluti
Il team di Helvetic Assistance

[Aprire il sito web di Helvetic Assistance](#)

La protezione completa perfetta per viaggi e tempo libero

Le due assicurazioni annuali **Helvetic Basic 365** e **Helvetic Premium 365** vi offrono una copertura completa tutto l'anno, perfetta per i viaggi e il tempo libero. Helvetic Basic 365 comprende le **spese d'annullamento** per una somma di copertura di CHF 50'000 o CHF 100'000 nella formula famiglia, nonché **Assistance** illimitata. È disponibile nelle varianti Junior (fino a 26 anni), persona singola e famiglia.

Le prestazioni di Helvetic Premium 365 in termini di spese d'annullamento e Assistance sono le stesse della formula Basic.

In più, la soluzione Premium 365 comprende l'**insolvenza del prestatore di servizi**, disponibile solo presso Helvetic Assistance. Nell'eventualità in cui un prestatore di servizi fallisse prima o durante il viaggio, riceverete fino a CHF 2'000 a persona. Un'importante componente è l'**assicurazione malattia all'estero**, che si assume fino a CHF 1 milione per i costi di un ricovero ospedaliero all'estero non coperti dalla cassa malati o dall'assicurazione contro gli infortuni.

A questa si aggiungono un'utile **assicurazione di protezione giuridica per viaggi** per eventuali controversie sorte in viaggio e un'**assicurazione franchigia per veicoli noleggiati, inclusa responsabilità civile**. In questo modo, in caso di noleggio auto, si fa presto a risparmiare qualche centinaio di franchi. A completare la protezione l'**indennizzo per passeggeri aerei**: in caso di annullamento, ritardo o overbooking, il cliente può richiedere l'importo che gli spetta per legge dalla compagnia aerea... Naturalmente senza provvigioni. È importante sapere che si tratta di un'assicurazione annuale che però è valida per tutti i tipi di viaggi, gite, concerti ecc. in tutto il mondo (inclusa la Svizzera). Una famiglia affitta una casa vacanze in Vallesse a gennaio? L'assicurazione vale. Ad aprile trascorre un week-end lungo all'Europa-Park, con soggiorno in hotel e ingresso al parco divertimenti? L'assicurazione vale. A maggio ha preso i biglietti per un open air in Svizzera? L'assicurazione vale. A luglio parte per un viaggio di due settimane in Grecia, con volo, albergo e auto a noleggio? L'assicurazione vale. E in autunno trascorre poi qualche giorno a Parigi, con albergo, TGV, biglietti della metro? L'assicurazione vale.

Assicurazione di qualità da Helvetic Assistance

Che siate un cliente, un partner commerciale o una persona interessata, desiderate innanzitutto una risposta in tempi rapidi, indipendentemente dal canale scelto.

Se questa esigenza di base viene soddisfatta, siete felici quando il vostro interlocutore comprende e accoglie la vostra richiesta, elaborandola in modo corretto. Desiderate ricevere esattamente le informazioni richieste e per voi rilevanti e da un'assicurazione vi aspettate che il vostro sinistro venga evaso in maniera snella e il più rapidamente possibile.

Per mantenere standard di qualità e reperibilità elevati, soprattutto sulla base della grande crescita descritta da Andy, monitoriamo il volume delle chiamate e il service level ogni giorno. Tutte le chiamate vengono registrate e ci servono come base per regolari corsi e coaching. Monitoriamo lo stato dei sinistri presentati, perché in fondo è questo il prodotto che avete acquistato da noi come clienti. Inoltre, per misurare il tempo necessario per espletare la pratica – che da noi è inferiore a due giorni se abbiamo tutti i documenti a disposizione – utilizziamo un questionario online per porre alcune domande alla clientela sulla liquidazione del sinistro. La domanda relativa al fatto se ci raccomanderebbe ci fornisce l'importante «**Net Promotor Score**» (NPS), che attualmente è dell'**83%**.

Di seguito qualche affermazione della nostra clientela:

- **Apprezzo molto l'azienda in quanto impresa e fornitore di servizi svizzero. Anche il contatto diretto è molto gradevole. Consiglio HA a ognuno dei miei clienti.**
- **Servizio fantastico, non mi era mai capitato che un'assicurazione mi rispondesse così velocemente.**
- **La pratica di sinistro è stata elaborata con molta rapidità, soprattutto rispetto ad altre compagnie. Complimenti!**
- **Velocissimi ed efficienti, e in più gentili e con un approccio personale – top!**

Vi auguro un bellissimo autunno e buon divertimento nei vostri prossimi viaggi.

Prendete parte al nostro concorso

Come si chiama la protezione completa di Helvetic Assistance perfetta per viaggi e tempo libero?

Inviatemi la vostra risposta via e-mail entro il 31 ottobre 2019 a info@helvetic-assistance.ch oppure tramite un messaggio sulla nostra pagina Facebook. In palio 5 ingressi (palco) per 2 persone all'Hallenstadion per un evento a scelta (soggetto a disponibilità), per vivere qualche ora di relax da re o regina!

Informativa sulla protezione dei dati:
i dati personali non vengono trasmessi a terzi o venduti.

Condizioni di partecipazione:

non è consentita la partecipazione ai collaboratori di MSS Holding AG o di una delle sue società collegate. Non si tiene alcuna corrispondenza sul concorso. Si escludono le vie legali.

